Présentation du Médiateur de l'ASF

Interlocutrice attentive et assidue des organisations de consommateurs, l'ASF est parvenue à des améliorations concrètes au bénéfice des consommateurs dans le domaine du crédit destiné aux particuliers. Gros plan sur les résultats tangibles d'un dialogue fructueux.

Le Médiateur de l'ASF au service des particuliers

L'institution, en 1995, d'un Médiateur, se situe dans le contexte de la démarche qualité menée par les membres de l'ASF en liaison avec les organisations de consommateurs.
Depuis longtemps, la plupart des établissements de crédit spécialisés dans le financement des particuliers se sont dotés de services spécialisés dans la recherche de solutions amiables aux problèmes de toutes natures qui peuvent affecter leurs relations avec leurs clients. Ces initiatives n'aboutissent cependant pas toujours à un résultat aussi satisfaisant qu'espéré. C'est à partir de ce constat qu'a été décidée la création d'un médiateur au service du dialogue consommateurs / établissements spécialisés.

Le Médiateur de l'ASF est INDEPENDANT. Son intervention est RAPIDE ET GRATUITE.

En concertation avec les organisations de consommateurs, il est nommé pour deux ans et son mandat peut être renouvelé. Il a pour mission de tenter de parvenir à une conciliation dans le différend qui oppose un particulier à un établissement de crédit spécialisé membre de l'ASF et ayant adhéré au dispositif de médiation. S'il ne parvient pas à une conciliation, il émet un avis formel, qui ne s'oppose pas aux parties, mais qui peut être éventuellement communiqué au juge si le litige abouti devant le tribunal. Dans tous les cas, le Médiateur favorise donc le règlement du différend par sa double position de tiers et d'expert. Chaque année, il présente un **rapport** complet de ses activités retraçant le détail de ses interventions.

LE MEDIATEUR : MODE D'EMPLOI

Votre premier recours :
les services de l'établissement de crédit

AVANT DE SAISIR LE MEDIATEUR DE L'ASF, ESSAYEZ DE RESOUDRE VOTRE PROBLEME AUPRES :

- de votre interlocuteur habituel dans l'établissement de crédit,
- du service " consommateurs " de l'établissement.

A ces interlocuteurs, vous pouvez écrire ou téléphoner.

SI VOUS ECRIVEZ, joignez à vos envois des photocopies (conservez les originaux) et indiquez dans votre lettre :

- les dates des principaux événements à l'origine du problème,
- les décisions ou les réponses que vous contestez et ce que vous attendez de l'établissement,
- les références que l'établissement utilise (numéro du contrat, numéro de dossier, nom d'un correspondant…),
- votre numéro de téléphone et les heures auxquelles on peut vous joindre.

SI VOUS TELEPHONEZ, ayez devant vous toutes les pièces relatives au litige (références des courriers déjà reçus, références du contrat…).

Si vous ne savez à qui, ni selon quelle procédure faire parvenir votre réclamation, adressez-la au siège de la société de crédit.

Quand recourir à la médiation ?

VOUS AVEZ UN PROBLEME NON RESOLU AVEC UN ETABLISSEMENT DE CREDIT SPECIALISE :

- ce problème concerne un contrat de financement conclu pour vos besoins personnels (c'est-à-dire non professionnels) ou un contrat conclu dans le cadre des dispositions relatives aux opérations de banque, aux services d'investissement et aux services connexes et relatif aux instruments financiers et aux produits d'épargne.
- ce problème ne concerne pas des réaménagements ou rééchelonnements de remboursement de dettes, notamment en matière de surendettement,
- ce problème ne porte pas sur le refus de crédit ou les conditions d'acceptation des financements,
- ce problème se situe avant l'engagement éventuel par vous ou l'établissement de crédit spécialisé d'une action judiciaire (l'introduction d'une action judiciaire avant ou pendant une demande de médiation rend cette dernière impossible, de même que le médiateur ne peut intervenir pour des litiges qui ont déjà fait l'objet d'un jugement),
- vous avez écrit et vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée par les services chargés du règlement amiable des problèmes, ou bien vous n'avez pas obtenu de réponse à l'expiration d'un délai de deux mois.

DANS CES CONDITIONS, VOUS POUVEZ RECOURIR AU DISPOSITIF DE MEDIATION DE L'ASF.

A qui vous adresser ?

Monsieur le Médiateur de l'ASF

75854 PARIS CEDEX 17

Que pouvez-vous attendre du médiateur ?

Le médiateur se mettra en relation avec l'interlocuteur direct dont il dispose au sein de chaque établissement ayant adhéré au dispositif de médiation de l'ASF.

SI LE MEDIATEUR PARVIENT A UNE CONCILIATION, il peut sous forme écrite prendre acte des termes de l'accord. L'établissement vous adressera une lettre pour vous informer qu'il accepte la conciliation sur les bases convenues avec vous après intervention du médiateur. Une copie de cette lettre sera également envoyée au médiateur.

SI LE MEDIATEUR NE PARVIENT PAS A UNE CONCILIATION, il est alors amené à émettre un avis formel. Il porte celui-ci directement à votre connaissance et à celle de l'établissement.

L'AVIS DU MEDIATEUR NE S'IMPOSE PAS AUX PARTIES. EN REVANCHE, IL PEUT ETRE, LE CAS ECHEANT, COMMUNIQUE AU JUGE SI LE LITIGE VIENT A ETRE PORTE DEVANT UN TRIBUNAL.

Comment formuler votre demande ?

Pour votre demande de médiation, envoyez un courrier indiquant :

- Les dates des principaux événements à l'origine du problème,
- les décisions ou les réponses de l'établissement que vous contestez et ce que vous attendez de cet établissement,
- les références que l'établissement utilise : numéro du contrat, numéro de dossier, nom d'un correspondant…
- les photocopies des courriers échangés (conservez les originaux),
- votre numéro de téléphone et les heures auxquelles on peut vous joindre.